**ABSTRAK**

**Pengaruh *Customer Dissatisfaction dan Word of Mouth (WOM)* terhadap *Brand Switching* pada *Fast Food* Merek CFC Ke Merek Lain**

**Oleh: Mufira Widianti**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh munculnya fenomena masyarakat yang cenderung berganti merek terutama dalam kategori makanan cepat saji. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *customer dissatisfaction* dan *word of mouth* (WOM) terhadap pengalihan merek *(brand switching)* pada masyarakat di Kota Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Padang yang pemah mengkonsumsi makanan cepat saji CFC kemudian beralih ke merek lain. Sedangkan sampel ditentukan dengan metode *purposive sampling,* sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner. Metode analisis data menggunakan analisis regresi berganda dan diuji menggunakan aplikasi SPSS versi 15.0. Penelitian ini menemukan bahwa variabel independen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan prediksi akurat sebanyak 45,2%.

*Keyword: Brand Switching, Customer Dissatisfaction, Word of Mouth (WOM)*